

Hundsalz, Andreas

## Qualität in der Erziehungsberatung - Aktuelle Entwicklungen zu Beginn des 21. Jahrhunderts

*Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie* 49 (2000) 10, S. 747-764



Quellenangabe/ Reference:

Hundsalz, Andreas: Qualität in der Erziehungsberatung - Aktuelle Entwicklungen zu Beginn des 21. Jahrhunderts - In: *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie* 49 (2000) 10, S. 747-764 - URN: urn:nbn:de:0111-opus-9178 - DOI: 10.25656/01:917

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-opus-9178>

<https://doi.org/10.25656/01:917>

in Kooperation mit / in cooperation with:

**Vandenhoeck & Ruprecht**

**V&R**

<http://www.v-r.de>

### Nutzungsbedingungen

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### Terms of use

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document.

This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

### Kontakt / Contact:

**peDOCS**

DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation

Informationszentrum (IZ) Bildung

E-Mail: [pedocs@dipf.de](mailto:pedocs@dipf.de)

Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

Mitglied der

  
Leibniz-Gemeinschaft

# Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie

Ergebnisse aus Psychoanalyse,  
Psychologie und Familientherapie

49. Jahrgang 2000

---

## Herausgeberinnen und Herausgeber

Manfred Cierpka, Heidelberg – Ulrike Lehmkuhl, Berlin –  
Albert Lenz, Paderborn – Inge Seiffge-Krenke, Mainz –  
Friedrich Specht, Göttingen – Annette Streeck-Fischer, Göttingen

## Verantwortliche Herausgeberinnen

Ulrike Lehmkuhl, Berlin  
Annette Streeck-Fischer, Göttingen

## Redakteur

Günter Presting, Göttingen

---

**V&R** Verlag Vandenhoeck & Ruprecht in Göttingen

# Qualität in der Erziehungsberatung – Aktuelle Entwicklungen zu Beginn des 21. Jahrhunderts

Andreas Hundsalz

## Summary

Quality in child guidance – Developements at the beginning of the 21<sup>th</sup> century

Development of quality is not a new discussion in child guidance. There has been a long tradition about this theme. The continiously changing conditions of society and law demands child guidance on the other hand to changing reactions also. In modern child guidance we can find them in changed concepts and methods. So quality will be developed. The complete analysis shows us also, were new discussions are necessary.

## Zusammenfassung

Qualitätsentwicklung ist für die Erziehungsberatung nicht neu. Zu diesem Thema gibt es eine lange Tradition. Andererseits zwingen die ständig sich wandelnden gesellschaftlichen und gesetzlichen Rahmenbedingungen zu vielfältigen Veränderungen. Diese schlagen sich in der modernen Erziehungsberatung in veränderten Konzepten und Methoden nieder und schaffen so Qualität. Gleichzeitig werden Lücken deutlich bzw. neue Entwicklungslinien für die Erziehungsberatung aufgezeigt.

## 1 Standortbestimmung

„Wozu Eulen nach Athen tragen?“ überschrieb Achim Haid-Loh seine 1996 erschiene-  
ne Abhandlung über Qualitätssicherung in der Erziehungsberatung. Polemisierend  
fragt der Autor: „Wozu eine Debatte über Qualitätssicherung in der Erziehungs- und  
Familienberatung? Gerade in diesem an höchste Qualifikationsansprüche in Ausbil-  
dung und Durchführung psychotherapeutisch-klinischer Arbeit gewohnten Sektor der  
Jugendhilfe? Wurden nicht mit den Prinzipien der multiprofessionellen Teamarbeit,  
laufender Supervision und berufslebenslanger Fort- und Weiterbildung geradezu Qua-  
litätsstandards gesetzt und realisiert, auf die andere Bereiche der Jugendhilfe oft ge-  
nug neidvoll blickten? Galten doch gerade im Feld der institutionellen Beratung seit  
Jahrzehnten fachliche Standards – wie z.B. die Partizipation der Betroffenen an Pla-  
nung und Durchführung der Hilfe, das dialogische Aushandeln von Beratungszielen  
und die Wahrung eines besonderen Vertrauensschutzes, die mit der Novellierung des

Prax. Kinderpsychol. Kinderpsychiat. 49: 747-764 (2000), ISSN 0032-7034  
© Vandenhoeck & Ruprecht 2000

Jugendwohlfahrtsgesetzes im KJHG nachgerade zum Paradigma und Modellfall für die gesamte Jugendhilfe gemacht wurden“ (Haid-Loh 1996, S. 10).

In der Tat erschien (und erscheint) Erziehungsberatung in fast einzigartiger Weise Qualitätsstandards durch ihre kontextuelle Einbindung in die Psychotherapie einerseits und in die Freie und Öffentliche Jugendhilfe andererseits zu sichern und zu verbinden. Der größte Teil der in den Beratungsstellen tätigen Fachkräfte verfügt über einen Abschluß in einer psychotherapeutischen Fachrichtung und arbeitet entsprechend deren grundlegenden Regeln. Die seit den Neuanfängen der Erziehungsberatung in den ersten Nachkriegsjahren zum Standard erhobene Teamarbeit zwingt jede Fachkraft darüber hinaus, das eigene Handeln in einem multiprofessionellen Kollegium zur Diskussion zu stellen (Presting 1991; Hundsatz 1995). Dieser Standard ist zusammen mit den anderen klassischen Standards wie Vertraulichkeit, Freiwilligkeit und kostenfreie Leistungserbringung schließlich zur Grundlage für die gesamte Jugendhilfe in ihrer gesetzlichen Systematik (KJHG) geworden. Die Einbindung in ein öffentlich-rechtliches Verwaltungssystem sorgt außerdem für eine gesicherte Dienst- und Fachaufsicht und sichert über Leistungsverträge und die bestehende Berichtspflicht für Effektivität und Transparenz der Leistungserbringung.

## 2 Rahmenbedingungen

In den genannten von Haid-Loh wiedergegebenen Argumenten drückt sich gleichzeitig eine Zurückhaltung gegenüber neuen Anforderungen aus, wie sie eine Qualitätsdiskussion bedeuten würden. Erziehungsberatung, wie die gesamte Jugendhilfe, steht in einem umfassenden Veränderungsprozeß, der den Institutionen viel Flexibilität und Veränderung zumutet. Verkürzt ausgedrückt haben wir es mit drei globalen Trends zu tun, die zur stetigen Veränderung zwingen (Doppler u. Lauterburg 1998):

- die Verknappung der Ressource Zeit,
- die Verknappung der Ressource Geld,
- die Steigerung von Komplexität.

Diese Ausgangssituation erreicht inzwischen in vollem Umfang auch die Jugendhilfe und die Erziehungsberatung. Die Situation der öffentlichen Haushalte zwingt zu einer verschärften Suche nach Einsparpotentialen. In zahlreichen Berichten hat die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt) den Versuch unternommen, Wege zu identifizieren, die den Kommunen im Bereich der Jugendhilfe eine Neuordnung des Leistungsangebots ermöglichen. Dabei sollen widersprüchliche Zielsetzungen miteinander verbunden werden. Die Jugendhilfe soll neuen und wachsenden Bedarfen gerecht werden und gleichzeitig sollen die Kosten begrenzt oder gar reduziert werden. „Neue Steuerungsmodelle“ sind entwickelt worden und mit vergleichsweise großer Geschwindigkeit in die Jugendhilfe eingeführt worden, um bald wieder von neuen Modellen abgelöst zu werden (KGSt 1993, 1994, 1995, 1996, 1998).

Die Begriffe Budgetierung und dezentrale Ressourcenverantwortung, output-orientierte Steuerung, Produkt und Fachleistungsstunde sind auch in die Erziehungsberatung eingeführt worden. Viele Erziehungsberatungsstellen haben ihre Leistungen nach

„Produkten“ systematisiert (BKE 1996) oder den Versuch unternommen, ihren erbrachten Leistungen die tatsächlichen Kosten gegenüberzustellen (BKE 1995b).

Obwohl den genannten Versuchen sicherlich nicht grundsätzlich das Bemühen abgesprochen werden kann, zur Qualitätssicherung oder -verbesserung beitragen zu wollen, sind sie jedoch eher kritisch innerhalb der Erziehungsberatung diskutiert worden. Für die Erziehungsberatung gilt (ähnlich wie für den gesamten Bereich der Psychotherapie wie für die Jugendhilfe), daß die genannten Begrifflichkeiten nur begrenzt übertragbar sind, „... weshalb die Verwendung wirtschaftlicher Kategorien im Kontext Sozialer Arbeit metaphorisch bleiben muß“ (Menne 1998, S. 8). So kauft der Ratsuchende (wie der Patient in der Psychotherapie) nicht ein bestimmtes Produkt, sondern ist neben seiner Rolle als Nutznießer zugleich derjenige, der den „Produktionsprozeß“ entscheidend mit gestaltet (Müller 1996). Deutlich wird dabei, daß die Erziehungsberatung einen eigenen Weg finden muß, der ihrem Ansatz im Kontext der Jugendhilfe einerseits und als praktisches Anwendungsfeld von Psychotherapie andererseits gerecht werden muß (Isselhorst 1996; Müller 1996).

Zwang zur Änderung, Rechtfertigung und Legitimation gibt es freilich schon lange in der Erziehungsberatung. So können wir z.B. eine lange Tradition kritischer Auseinandersetzungen über die konzeptionelle Ausrichtung von Erziehungsberatung verzeichnen. Prominentestes Beispiel für Kritik ist der 8. Jugendbericht der Bundesregierung (BMJFFG 1990), der der Erziehungsberatung pauschal vorwarf, sich den wirklichen gesellschaftlichen Konfliktstellungen nicht ausreichend und in der Regel zu spät zuzuwenden. Thiersch schuf spöttisch den Begriff des „homo consultabilis“, um deutlich zu machen, daß man in der Erziehungsberatung eher die Klienten suche, die auf das eigene Beratungskonzept passen, als dieses den Klienten anzupassen, für die Beratung dringend benötigt werde (Thiersch 1990, S. 141). Die hier angesprochene Spannung zwischen dem Auftrag der Erziehungsberatung, sich eher zurückgenommen der inneren Welt der Klienten zuzuwenden, und der Aufforderung, sich eher aktiv der Lebenswelt der potentiellen Ratsuchenden zuzuwenden, einschließlich der hiermit verbundenen Selektionsproblematik (vgl. ausf. Hundsalz 1995), besteht bis heute fort.

Die Diskussion des KJHG als gesetzliche Grundlage führt die Auseinandersetzung über die konzeptionelle Ausrichtung von Erziehungsberatung fort. Es gilt, Erziehungsberatung als spezielles Beratungsangebot im Kontext der Jugendhilfe zu profilieren und von anderen Beratungsansätzen bzw. Hilfen zur Erziehung zu unterscheiden (Müller 1996). Auf der anderen Seite geht es darum, eine Abgrenzung zur Psychotherapie im Kontext der Heilkunde zu finden (Hundsalz 1998). „Konzeptqualität“ (Roesler 1998) wird damit zur zentralen Bestimmungsgröße in der Erziehungsberatung.

Unabhängig von Konzeptionen und Zielsetzungen stellt sich schließlich die Frage, zu welchen Ergebnissen führt überhaupt Erziehungsberatung? Bewirkt es das, was sie bewirken soll? Auch dieser in der letzten Zeit verschärft gestellten Frage versucht die Erziehungsberatung nachzugehen. Dabei stoßen sowohl Praktikerinnen und Praktiker als auch Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler schnell an Grenzen. Woran soll der Erfolg von Erziehungsberatung gemessen werden? Können die Ergebnisse an herkömmlichen psychologischen Tests validiert werden, die für klinische Fragestellungen entwickelt wurden? Ist es ein Erfolg, wenn bei einem Kind mit Schulauffälligkeiten die

Versetzung geschafft wird? Wie lassen sich die grundlegenden Forderungen aus dem KJHG hinlänglich operationalisieren? Genügt es, wenn ich die subjektive Zufriedenheit der Ratsuchenden mit den Beratungsergebnissen erfasse, wie es inzwischen viele Beratungsstellen in kleinen regionalen Befragungen versucht haben (vgl. Nitsch 1999)?

Trotz kritischer Auseinandersetzung mit Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung gibt es innerhalb der Erziehungsberatung selbst und bei ihren Trägern durchaus Interesse Qualität zu sichern. In der Praxis zeigt sich dies häufig in dem Bemühen, Standards zu definieren, die Grundlage und Rahmen des Handelns im Kontext der Erziehungsberatung sein sollen. Wegweisend waren (und sind) in diesem Zusammenhang die „Grundsätze für die einheitliche Gestaltung der Richtlinien der Länder für die Förderung von Erziehungsberatungsstellen“ (Grundsätze 1973). Obwohl bereits fast 30 Jahre alt, sind diese Grundsätze bis heute bestimmend für die Gestaltung von Erziehungs- und Familienberatung in den einzelnen Bundesländern. Auf ihnen bauen viele Förderrichtlinien auf, die in den folgenden Jahren erlassen wurden und Grundlage für den Ausbau von Erziehungs- und Familienberatungsstellen im Bundesgebiet waren. In den Grundsätzen sind eine Vielzahl von Einzelbestimmungen angesprochen, wie z. B. Mindestausstattung, Funktion, Organisation und Arbeitsweise von Erziehungsberatungsstellen.

Aus fachlicher Perspektive wurden, um den Prozeß der Leistungserbringung zu präzisieren, „Regeln des fachlichen Könnens“ definiert (Schrödter 1992; Specht 1993). Eine aktuelle Systematik von Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Qualitätsstandards für die Grundlagen und das Handeln in der Erziehungsberatung hat die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung vorgelegt (BKE 1998). Die Nachteile von Regelungen und Standards liegen in ihrer Festlegung. Sie können sich ändernden Rahmenbedingungen nur bedingt Rechnung tragen.

### 3 Qualitätsentwicklung als kontinuierlicher und globaler Prozeß

In der aktuellen Debatte um Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in der Erziehungsberatung (Dietzfelbinger u. Haid-Loh 1998; Gmür u. Lenz 1996; Haid-Loh 1996; Lenz 1998; Straus 1998a) wird ein Ansatz favorisiert, der all die genannten Aspekte einzubeziehen versucht und über die Definition von Standards hinausgeht. Im folgenden sollen diese Aspekte näher beleuchtet, Ergebnisse hierzu vorgetragen und Perspektiven der Weiterentwicklung aufgezeigt werden.

## 4 Allgemeine Zielsetzungen und Grundlagen der Erziehungsberatung (Konzeptqualität)

### 4.1 Gesellschaftspolitische Grundlagen

Beratung bleibt von gesellschaftlichen Entwicklungen nicht unbeeinflusst. Die Aufgabenstellungen der Erziehungs- und Familienberatung resultieren letztlich aus politischen und gesellschaftlichen Zielsetzungen und den ihnen eigenen Brüchen und Wi-

dersprüchen. Diese unterliegen einem geschichtlichen Wandel mit entsprechenden Konsequenzen für die Aufträge der Erziehungsberatung. Außerdem wird die Erziehungsberatung selbst als Organisation und Institution von gesellschaftlichen Entwicklungen geprägt. Insofern ist eine Analyse der aktuellen (sich wandelnden) gesellschaftspolitischen Voraussetzungen für die Qualität des Handelns in der Erziehungsberatung grundlegend.

Die Auseinandersetzung mit gesellschaftlichen Hintergründen ist aber auch erforderlich, weil der eigentliche Beratungsprozeß nicht ohne gesellschaftliche Leitbilder und Erklärungsmuster auskommt. Wir sind heute mit einer Pluralität familialer Lebensformen konfrontiert, die für sich betrachtet für die jeweiligen Personen sowohl gelungene als auch mißlungene Lebensentwürfe darstellen können. Ein geschlossenes Bild der funktionierenden Familie gibt es nicht mehr. Dies stellt erhöhte Anforderungen an die Beratung. Die Werthaltungen der Berater und Beraterinnen beeinflussen den therapeutischen Prozeß und machen eine kritische Auseinandersetzung mit persönlichen gesellschaftlichen und familiären Leitbildern erforderlich. Das Wissen um die Bedeutung des gesellschaftlichen Hintergrunds bei der Analyse des individuellen und gesellschaftlichen Leidens hilft zudem, die Familie und das Individuum zu entlasten. So fordern Alter und Menne zu recht: „Eine Erziehungs- und Familienberatung, die auf der Höhe der Zeit ist, muß diesen Kontext familialen Lebens in ihr Bewußtsein aufnehmen, um artikulierten Sorgen verstehen zu können und, wenn nötig, unterscheiden zu können zwischen realen oder antizipierten gesellschaftlichen Problemen und jenen seelischen bzw. interaktiven Konstellationen, für die sie selbst Rat und Hilfe anbieten kann“ (Alter u. Menne 1988, S. 8f.).

Besonders auffällig im Hinblick auf gesellschaftliche Rahmenbedingungen ist aktuell die Armutsentwicklung und die zunehmende Arbeitslosigkeit. Bereits 1990 hatte die Bundesregierung in ihrer Stellungnahme zum 8. Jugendbericht festgestellt, daß die Lebensverhältnisse der Kinder und Jugendlichen in der Bundesrepublik Deutschland zwar auf den ersten Blick positiv zu bewerten seien, weil ein großer Teil von ihnen am wachsenden Wohlstand und an den verbesserten Lebenschancen teilhaben könne. Gleichzeitig hatte die Bundesregierung aber auch einräumen müssen, daß junge Menschen zahlreichen Risiken und Gefährdungen ausgesetzt sind. Zum Ausgang des letzten Jahrhunderts hat sich die Situation für Kinder und Jugendliche weiter verschlechtert. Die Teilhabe am Wohlstand ist für eine zunehmend größere Anzahl Utopie geworden. Die früher viel diskutierte Altersarmut ist inzwischen von der Armut junger Menschen abgelöst worden. Von 1963 bis 1992 ist der Anteil der Empfänger von Hilfen zum Lebensunterhalt an der Gesamtheit junger Menschen unter 17 Jahren von 1,7% auf 8,7% angestiegen. Definieren wir Armut als Unterschreitung der Hälfte des Durchschnittseinkommens, so liegt der Anteil bei den jungen Menschen 1995 bei 15,4% (BMFSFJ 1998, S. 90). Eine ebenfalls zunehmende Anzahl von Kindern lebt in Haushalten, die von Arbeitslosigkeit betroffen sind.

Kinderarmut ist dabei nur ein spektakulärer Aspekt der heutigen Situation von Kindern und Jugendlichen. Der 10. Jugendbericht der Bundesregierung stellt eine Vielzahl von weiteren Risiken heraus, wie z.B. die Benachteiligung von Mädchen und ausländischen Kindern und Jugendlichen, von Kindern erlebte Gewalt, Belastungen im Zu-

sammenhang mit Verkehr und Wohnumwelt. Wie sich das Gesagte in der Gesundheit und in der konkreten Situation von Kindern und Jugendlichen niederschlägt, ist aus vielen entsprechenden Untersuchungen abzulesen. Übereinstimmend wird über steigende Raten an psychischen Störungen, wie Hyperaktivität, Aggressivität, Leistungsschwäche, Lese-Rechtschreib-Störungen und Verunsicherungen des Gefühlslebens berichtet (Hurrelmann 1995).

Die Folge ist ein deutlich zugenommener Beratungsbedarf. So läßt sich eine bundesweite Zunahme von Anfragen an die Erziehungsberatung und Familienberatung beobachten. Von 1991 auf 1992 hat es eine Steigerung um 25%, von 1992 auf 1993 um weitere 11% gegeben. 1993 wurden bundesweit ca. 200 000 Beratungen abgeschlossen (Menne 1996). In Baden-Württemberg als Beispiel ist von 1991 bis 1995 eine Steigerung um 34% zu verzeichnen (Hundsalz 1997). Die aktuellen Steigerungen fallen zwar etwas geringer aus, sind aber immer noch eindeutig und weisen auf eine weitere Zunahme hin. Rechnen wir mit ein, daß der Staat zunehmend auf gesetzlich geregelte Vorgaben verzichtet und Eltern mehr Verantwortung zumutet, wie sich z.B. aus dem Gesetz zur Kindschaftsrechtsreform erkennen läßt, so können wir auch für die Zukunft von weiteren Steigerungen ausgehen.

#### 4.2 Gesetzliche Grundlagen

Der Wandel der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen war letztlich auch der Auslöser für die Novellierung des Jugendwohlfahrtsgesetzes (JWG) zu einem modernen Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG), das die Leistungserbringung für Kinder, Jugendliche und deren Eltern in den Vordergrund stellt. Dabei hat das KJHG teilweise wichtige Qualitätsentwicklungen der Erziehungs- und Familienberatung aufgenommen und für die gesamte Jugendhilfe verbindlich werden lassen, wie z.B. die Notwendigkeit der Orientierung an den Wünschen und Bedarfen der Hilfesuchenden, das Zusammenwirken unterschiedlicher Fachleute im Diskurs über die Hilfeebringung und den Schutz personenbezogener Daten.

Andererseits hat der Diskurs über die Leitziele und die Intentionen des KJHG auch zu Wandlungen in der Erziehungs- und Familienberatung geführt. Während Erziehungsberatung 1984 noch als „... zwischen Jugendhilfe, Gesundheits- und Bildungswesen“ charakterisiert wurde (so der Titel der damaligen Wissenschaftlichen Jahrestagung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung; Klug u. Specht 1985), ist Erziehungsberatung heute eindeutig durch den Kontext des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (KJHG) bestimmt (Hundsalz 1995, Müller 1996). Die Leitziele des KJHG bilden die Rahmenzielsetzung für die Erziehungsberatung, auf deren Grundlage spezifische Ziele entwickelt werden müssen.

Wichtige und z.T. neue Entwicklungen für die Erziehungsberatung skizziert das KJHG vor allem in folgenden Bereichen:

- Parteinahme für Kinder und ggf. aktiver Schutz des Kindes (z.B. bei Mißhandlung und sexueller Mißbrauch),
- Parteinahme für benachteiligte Kinder und deren Familien,



- Mitwirkung an der Gestaltung der Lebenswelten für Kinder und deren Familien bzw. an deren Verbesserung.

Die Analyse gesellschaftlicher Problemlagen sowie die Beachtung der gesetzlichen Rahmenziele muß dabei im Kontext einer regionalen Betrachtung erfolgen, die das KJHG mit dem Stichwort Jugendhilfeplanung (§ 80) vorgegeben hat (Hundsalz 1996). In Verbindung mit den Forderungen von § 79 (KJHG) soll z.B. sichergestellt werden, daß die Hilfe rechtzeitig und ausreichend zur Verfügung gestellt werden kann. Die Ausstattung von Erziehungsberatungsstellen sollte dementsprechend so beschaffen sein, daß eine Beratung spätestens innerhalb von vier Wochen ermöglicht werden kann und außerdem Kapazität zur Verfügung steht, um in Krisensituation auch sofort die Hilfe zu ermöglichen. Die Maxime der sofortigen Hilfeerbringung gilt besonders für Kinder und Jugendliche, die sich unmittelbar (ohne ihre Eltern oder Dritte) an die Beratungsstelle wenden.

#### 4.3 Orientierung zur Lebenswelt der Ratsuchenden

Das Kinder- und Jugendhilfegesetz fordert in § 80 KJHG u.a. auch, daß die Erziehungsberatung sich vorrangig Klienten mit besonderen Problemlagen bzw. solchen in gefährdeten Wohn- und Lebensbereichen zuwendet. Über Erziehungsberatungsstellen gibt es häufig die Meinung, sie seien mittelschichtorientiert und erreichen nicht oder nicht in ausreichendem Maße Ratsuchende aus sozial niedrigen Schichten. Beratungsstellen können jedoch durchaus eine hohe Repräsentanz sozial benachteiligter Gruppen erreichen. Bereits 1989 kommt Ehrhardt auf dem Hintergrund einer Analyse entsprechender Untersuchungen zu dem Ergebnis: „Die verbreitete Meinung, Erziehungsberatungsstellen seien mittelschichtorientiert, ist ein Vorurteil. Untersuchungen der letzten 15 Jahre zeigen, daß der Anteil von Unterschichtfamilien in Erziehungsberatungsstellen mindestens deren Grundrate in der Bevölkerung entspricht“ (Ehrhardt 1989, S. 333).

Wie sehr Erziehungsberatung krisenbezogen ist, zeigt z.B. die Aufstellung des Landesamts für Statistik Baden-Württemberg. Nach den für 1995 erhobenen Daten erreichen Erziehungsberatungsstellen hauptsächlich Familien in Umbruchsituationen. Zwar lebt der überwiegende Teil der Kinder, für die eine Beratung in 1995 beendet wurde, bei den Eltern (56,8% gegenüber ca. 80% in der Gesamtbevölkerung), aber immerhin 23% der Kinder lebten bei einem alleinerziehenden Elternteil (gegenüber ca. 8% in der Gesamtbevölkerung). Weitere 10% lebten bei einem Eltern- mit Stiefelternteil oder Partner und weitere 5,5% lebten entweder bei den Großeltern, in einer Pflegefamilie, im Heim oder einer Wohngemeinschaft (Hundsalz 1997). Damit wird Erziehungsberatung ihrem Auftrag gerecht, vor allem Familien in Krisen- bzw. Umbruchsituationen anzusprechen. Das Vorurteil, Erziehungsberatungsstellen seien hauptsächlich mit „Normal-Familien“ befaßt, trifft demnach nicht zu.

Insgesamt wird der Erziehungsberatung auch von Außenstehenden heute attestiert, daß sie die Hinwendung zur Lebenswelt der (potentiellen) Ratsuchenden inzwischen wesentlich besser gelöst zu haben scheint. Gleichwohl besteht die Notwendigkeit wei-

terhin, Wege zu finden, gerade solche Klienten anzusprechen, die nicht von sich aus den Weg in eine Beratungsstelle finden (BMSFSJ 1998). Eine Bewertung der aktuellen Statistiken über die Klientenzusammensetzung der Erziehungs- und Familienberatung (z.B. Menne 1996) zeigt, daß in der Tat weitere Anstrengungen erforderlich sind. Hierzu zählen nach meiner Einschätzung:

- Die Angebots-Konzepte für von Armut betroffene Kinder und deren Familien müssen weiter verbessert werden. In der neueren Armutsforschung wird erneut deutlich, daß von Armut und von anderen Benachteiligungen betroffene Familien von sich aus eher selten einen Beratungsdienst aufsuchen. Scham und mangelnde Information steht der Aktivität im Wege. Insofern müssen Beratungsstellen auch bei ausgelasteten Kapazitäten nach Wegen suchen, noch gezielter Familien in sozial benachteiligten Wohngebieten zu erreichen bzw. Kontakte mit solchen Diensten zu intensivieren, die mit diesen Familien in Verbindung stehen.
- Migrantenkinder sind gemessen an ihrer Population in der Gesamtbevölkerung in Erziehungsberatungsstellen deutlich unterrepräsentiert (Menne 1996). Hier sind die Teams und ihre Träger gefordert, Konzepte zu entwickeln und Ressourcen bereit zu stellen (z.B. muttersprachliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Entwicklung von interkulturellen Beratungskonzepten, Vernetzung mit Einrichtungen, die verstärkt mit Migrantenfamilien zusammenarbeiten), um die offensichtlich hohe Schwelle vor der Inanspruchnahme von Beratung zu senken.
- Die Statistiken der Erziehungsberatungsstellen weisen eine im Vergleich zu den Jungen geringere Inanspruchnahme von Mädchen aus (ca. 40% Mädchen gegenüber 60% Jungen; Menne 1996). Beratungsstellen und ihre Träger sollten daher Konzepte einsetzen, die gezielt Mädchen ansprechen und geeignet sind, geschlechtsbezogene Aspekte und Unterschiede zu thematisieren.
- Die Erziehungsberatung hat es mit „neuen Kunden“ zu tun. Neben den Familien und ihren Kindern benötigen zunehmend mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer Dienste die Unterstützung von Beratungsstellen. Eine besonders wichtige Institution in diesem Feld ist die Schule, die traditionell ein wichtiger Kooperationspartner von Erziehungsberatungsstellen ist. Der Vernetzung mit der Schule als zentralem Lebensraum für Kinder und Jugendliche kommt eine steigende Bedeutung zu. Dabei werden in Zukunft vor allem solche Arbeitsformen im Vordergrund stehen, in denen die pädagogischen Möglichkeiten der Schule mit den psychologischen bzw. sozialpädagogischen Möglichkeiten der Erziehungsberatung verbunden werden. Gute Beispiele hierfür sind Präventionsprogramme zur Vermeidung von Gewalt, die von Teams aus Beratungsstellen oder anderen Diensten der Jugendhilfe in Schulklassen durchgeführt werden. Solche sehr konkreten Unterstützungsformen haben außerdem den Vorteil, die Leistungsmöglichkeiten der Beratungsstellen bzw. der Jugendhilfe transparent zu machen und somit die Schwelle für die Inanspruchnahme zu senken. In diesem Kontext wird es auch verstärkt darauf ankommen, Beratung und Therapie unter Auflagen durchzuführen bzw. vor Vertragsgestaltungen im Vieleck Jugendlicher, Eltern, Auftraggeber und Beratungsstelle nicht zurückzuschrecken.

## 5 Entstandardisierte Lebenslagen fordern entstandardisierte Institutionen

Die Pluralisierung und Differenzierung von Lebenslagen fordert von der Erziehungsberatung ebenfalls Pluralisierung und Differenzierung. Dies kann sich nicht nur in der Konzeption bzw. der Zielsetzung der Beratungsstelle niederschlagen, sondern muß sich auch in den angebotenen Leistungen bzw. in der Art der Leistungserbringung niederschlagen (vgl. a. Kurz-Adam 1995, 1997).

### 5.1 Vielfalt von Leistungen

In Erziehungsberatungsstellen wird dementsprechend heute eine große Vielfalt von unterschiedlichen Leistungen erbracht. Eine Beratungsstelle definierte in einer entsprechenden Aufstellung insgesamt 100 voneinander unterschiedene Tätigkeitsbereiche (Erziehungsberatungsstelle Kerpen 1996, S. 138ff.). Sie getrennt voneinander zu erfassen und getrennt voneinander zu planen, bedeutet jedoch einen viel zu großen Aufwand und ist damit kaum praktikabel. Es empfiehlt sich daher, Gruppen bzw. Kategorien zu bilden. Beispiele hierzu finden sich in einer Zusammenstellung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (BKE 1996, S. 115ff.). In ihren „Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern“ unterscheidet die BKE zwischen drei Leistungsgruppen:

- Beratung und therapeutische Unterstützung von Kindern, Jugendlichen sowie ihren Eltern und Erziehungsberechtigten insbesondere bei Erziehungsfragen und Erziehungsschwierigkeiten, seelischen Problemen, Verhaltensauffälligkeiten, Leistungsproblemen, körperlichen Auffälligkeiten, familialen Krisen und Trennung und Scheidung.
- Präventive Angebote: Einzelfallübergreifende Angebote, insbesondere für Eltern, Kinder und Jugendliche, die sich nicht in der Erziehungsberatungsstelle anmelden.
- Vernetzungsaktivitäten: Zusammenarbeit mit Diensten, Einrichtungen und Initiativen aus den Bereichen Jugendhilfe, Schule und Gesundheitswesen (BKE 1998, S. 7). Insbesondere das Stichwort „Zusammenarbeit“ macht dabei deutlich, daß eine absolute Trennschärfe der Leistungen einer Erziehungsberatungsstelle von denen anderer Dienste nicht immer möglich ist. So fließen sowohl in der fallbezogenen Kooperation als auch in der fallübergreifenden Vernetzung Tätigkeitsanteile von Dritten ein, die nicht nur die Leistungen der Hilfesuchenden selbst, sondern auch die von z.B. Schule oder anderen Jugendhilfediensten wie Allgemeiner Sozialer Dienst oder Tageseinrichtung für Kinder einschließt.

Die Beschreibung von Leistungen macht erst in der Kombination mit der Definition ihres Anteils am gesamten Tätigkeitsumfang einer Beratungsstelle Sinn. In einer früheren Veröffentlichung hat die BKE die Empfehlung gegeben, die fallübergreifenden Aktivitäten (Prävention und Vernetzung) auf ca. 25% anzusetzen. Dies bedeutet umgekehrt, daß für Beratung und Therapie (einschließlich begleitender Vor- und Nachbereitung sowie sonstiger notwendiger Aktivitäten, z.B. Fallbesprechungen und Organisation) durchschnittlich 75% der Gesamtkapazität zur Verfügung steht (BKE 1994).

Dies ist eine allgemeine Empfehlung, die in der Praxis eine regional bezogene Konkretisierung benötigt.

## 5.2 *Bürgerfreundliche Organisation*

Erziehungsberatungsstellen handeln letztlich im Auftrag des Bürgers und müssen die Qualität ihrer Dienstleistung an der Erfüllung seiner Bedarfe messen lassen. Insofern ist die bürgerfreundliche Organisation einer Beratungsstelle ein wichtiges Qualitätsmerkmal. In der Fachdiskussion wird in diesem Zusammenhang der Begriff „Niederschwelligkeit“ (u.a. BKE 1998) verwandt. Niederschwelligkeit und bürgerfreundliche Organisation fordert eine Abkehr von Beratungskonzepten, die nur solche Ratsuchende zur Beratungsstelle zulassen, die eine hohe Motivation besitzen (Menne 1998, S. 152). Hohe Motivation im Hinblick auf die anstehende Beratung und Therapie kann eher selten vorausgesetzt werden. Ambivalenz ist dagegen in der Praxis eher die Regel (Hundsalz 1995). Insofern soll die Organisation von Anmeldung und ersten Beratungskontakten so erfolgen, daß potentielle Ratsuchende ermutigt werden, die Hilfestellungen der Beratungsstelle in Anspruch zu nehmen. Unter diese Zielsetzung fällt ein ganzes Bündel von Maßnahmen, die in ihrer Gesamtheit den Zugang von Bürgerinnen und Bürgern zur Beratungsstelle erleichtern sollen. Hierzu zählen vor allem:

- Bürgerfreundliche und transparente Öffnungszeiten, z.B. Terminangebote außerhalb üblicher Bürozeiten; Transparenz der Angebote in den Medien und in der Fachöffentlichkeit.
- Kurze Wartezeiten; Wartezeiten zwischen erfolgter Anmeldung in der Beratungsstelle und erstem Termin sollten vier Wochen nicht überschreiten (Hundsalz 1995, Menne 1998, S. 152).
- Krisenintervention; es sollte ausreichend Kapazität vorhanden sein, um in Krisensituationen sofort oder innerhalb weniger Tage ein erstes Gespräch zu ermöglichen (Lenz 1998; Menne 1998). Die Forderung nach sofortiger Terminvermittlung ist darüber hinaus für alle Kinder und Jugendliche zu stellen, die sich unmittelbar (ohne die Eltern) an die Erziehungsberatungsstelle wenden.
- Einfaches und bürgerfreundliches Anmeldeverfahren; hierzu gehört z.B. auch, mit Dritten, wie Schule oder anderen Einrichtungen der Jugendhilfe Wege zu vereinbaren, wie Ratsuchende, die von diesen an die Beratungsstelle vermittelt werden, unkompliziert einen Termin oder einen Ansprechpartner für ihr Anliegen bekommen können.
- Gebührenfreiheit.

## 5.3 *Therapie mit pädagogischer Zielsetzung*

Psychotherapeutische Weiterbildung gehört seit ihren Anfängen zum Standard methodischer Kompetenzen in der Erziehungs- und Familienberatung. Gleichwohl haben sich Änderungen ergeben, die zum einen den Schwerpunkt der Therapie-Richtungen

und zum anderen die Ortsbestimmung der methodischen Konzeption selbst betreffen. Während die Anfänge der Erziehungs- und Familienberatung nach dem Zweiten Weltkrieg tiefenpsychologisch orientiert waren, überwiegt heute der familientherapeutisch-systemische Ansatz (Hundsalz 1991). Nach den aktuellen Auszählungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (BKE) haben 1349 der insgesamt 2169 Vollzeitkräfte eine psychotherapeutische Weiterbildung in einem anerkannten Verfahren abgeschlossen. Davon entfallen 32,1% auf die Familientherapie, 20,6% auf die Gesprächspsychotherapie, 13,1% auf die Verhaltenstherapie und weitere 12,0% auf analytische Ausbildungen (Menne 1996).

Innerhalb der Erziehungsberatung gibt es dabei immer wieder eine Debatte um die Frage, wie „therapeutisch“ der methodische Ansatz in der Arbeit mit den ratsuchenden Familien sein darf bzw. sein soll. Konkret geht es um die Standortbestimmung von Psychotherapie als Leistung nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII) in Abgrenzung zu Beratung und in Abgrenzung zur heilkundlichen Psychotherapie als Leistung der Krankenversorgung (SGB V) (u.a. Cremer u. Brusten 1976; Feldmann-Bange u. Specht 1986; Hofer u. Papastefanou 1996; Hundsalz 1991, 1998; Kurz-Adam 1995; Menne 1994; Schrödter 1992; Specht 1993). Dabei lassen sich gegenwärtig folgende Trends erkennen:

- Psychotherapie ist konstituierend für die Erziehungs- und Familienberatung. Sie ist als Leistung durch das KJHG (SGB VIII) legitimiert.
- Trotz methodischer und inhaltlicher Überschneidungen muß wegen unterschiedlicher gesetzlicher Grundlagen und unterschiedlicher Finanzierung Psychotherapie auf der Grundlage des SGB VIII unterschieden werden von Psychotherapie auf der Grundlage des SGB V.
- Psychotherapie ist in der Praxis der Erziehungs- und Familienberatung nicht von anderen Interventionsformen wie Beratung, Information oder Hilfestellungen in der Bewältigung von Alltagsproblemen der Familien zu unterscheiden (Feldmann-Bange u. Specht 1986). Die Methodik der Erziehungs- und Familienberatung ist als Ganzes „therapeutisch“.
- Die Formulierung „pädagogische und damit verbundene therapeutische Leistungen“ im KJHG (§ 27) macht auf die notwendige Verknüpfung von pädagogischen und therapeutischen Ansätzen in der Praxis der Erziehungs- und Familienberatung aufmerksam.
- Für das therapeutische Handeln in der Erziehungs- und Familienberatung sind die allgemeinen Zielsetzungen des KJHG grundlegend (s.o.).

#### *5.4 Erhöhte Komplexität bei der Hilfeplanung und Beteiligung*

Eine zunehmende Bedeutung erhält die Hilfeplanung in Kooperation mit anderen Institutionen. Auf dem Hintergrund der komplexeren Hilfestrukturen ist die Leistungserbringung bzw. der Aushandlungsprozeß ausschließlich zwischen Klient und Beratungsstelle eher die Ausnahme denn die Regel. Die Erziehungsberatungsstelle ist in einen hoch ausdifferenzierten Hilfeprozeß eingebettet, der häufig weitere Institutio-

nen der Jugendhilfe, der Schule und Einrichtungen des Gesundheitswesens einschließt. Diese Struktur macht den Beratungsprozeß sowohl aus Sicht der Klienten, aber auch aus Sicht des Beraters bzw. der Beraterin unübersichtlich und kompliziert. Dabei kann die Neigung entstehen, die (berechtigten) Anliegen Dritter nicht so ernst zu nehmen oder sie gar auszugrenzen und damit den Beratungsprozeß scheinbar zu vereinfachen. Die Folge ist jedoch ein Qualitätsverlust, der es umgekehrt notwendig macht, die beteiligten Institutionen ebenfalls als Adressaten zu begreifen und im Rahmen einer entsprechender Analyse und Kooperationsabsprache unter Einbeziehung der Ratsuchenden einzubeziehen.

Eine neuere Untersuchung hat außerdem deutlich gemacht, daß die Hilfeplanung in der Auseinandersetzung zwischen Beraterin bzw. Berater und Klientensystem nicht selten die Anliegen der beteiligten Kinder zu wenig berücksichtigt (Lenz 2000). Bereits in früheren Beiträgen ist verstärkt die Forderung erhoben worden, Kinder deutlicher zu beteiligen und sie nicht für strategische Zwecke bezogen auf beraterische und therapeutische Interventionen zu mißbrauchen (Reiter et al. 1994; Reiter-Theil 1993). Lenz zeigte aktuell in einer Untersuchung, daß Kinder in der Erziehungsberatung oftmals unzureichend über den Beratungsanlaß aufgeklärt waren und von den Ergebnissen nicht ausreichend profitierten (Lenz 2000). Solche Untersuchungen müssen alarmieren und in den Beratungsstellen verstärkt zu Strategien führen, Kinder angemessen und gemäß ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Fragen zu beteiligen, wie es das KJHG ohnehin in § 8 unmißverständlich fordert.

## 6 Stimmen die Ergebnisse?

Die Erziehungs- und Familienberatung hat eine lange Tradition, ihre statistischen Ergebnisse in Form von Berichten aufzubereiten und somit eine Diskussion bzw. Bewertung auf dem Hintergrund der Auftragslage zu ermöglichen. Im folgenden möchte ich aus der allgemeinen Statistik die Ergebnisse zur Dauer von Erziehungsberatung, erste Ergebnisse zu den Kosten von Erziehungsberatung und Ansätze zur Erfassung der Wirksamkeit von Erziehungsberatung darstellen.

### 6.1 *Dauer von Erziehungsberatung*

Erziehungsberatung ist eine eher kurze Hilfe zur Erziehung. Die Dauer der 1993 im Bundesgebiet abgeschlossenen Beratungen und Therapien betrug durchschnittlich sechs Monate. Ein Großteil der Beratungen wird dabei bereits nach drei Monaten abgeschlossen werden (46,3%). Fast 64% der Beratungen sind nach einem halben Jahr abgeschlossen und 84,4% nach einem Jahr. Dementsprechend dauern ca. 15% aller Beratungen/Therapien länger als ein Jahr (Menne 1996, S. 230). Dabei kann es durchaus regionale Unterschiede geben. Die Grundaussage, daß Erziehungsberatung eine Hilfe ist, „... bei der kurz- und mittelfristige Interventionsformen überwiegen“ (Menne

1996, S. 230) bleibt dennoch gültig. Freilich haben auch längerfristige Interventionen ihren Stellenwert.

## 6.2 Kosten von Erziehungsberatung

Aus der Notwendigkeit heraus, die Kosten für die Erziehungsberatung transparent zu machen, hatte die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung eine beispielhafte Kostenberechnung durchgeführt. Unter Zugrundelegung der Gesamtkosten einer fiktiven Beratungsstelle und der jährlich verfügbaren Arbeitszeit errechnet die BKE (1995b) die Kosten für eine Kontakteinheit mit DM 231,24 (bezogen auf die alten Bundesländer). Dabei umfaßt dieser Satz alle erbrachten Leistungen unabhängig von ihrer Systematik. Wenn wir diese Grundlage differenzieren und für präventive Tätigkeiten und Vernetzungsaktivitäten ein entsprechendes Stundenbudget ansetzen (nämlich 25%), dann muß auch der entsprechende Anteil von den Gesamtkosten in dieser Höhe abgezogen werden. Die Kosten für die einzelne Beratungsstunde sinken damit auf ca. DM 175,-. Diese Beispielrechnung muß für jede Beratungsstelle auf deren individueller Grundlage spezifiziert werden und gemäß den Kostenentwicklungen aktualisiert werden.

Wenn wir also ein Beratungsgespräch in einer Größenordnung von DM 175,- annehmen, liegt die durchschnittliche abgeschlossene Beratung (bei 10 durchgeführten Kontakten) bei ca. DM 1750,-. Erziehungsberatung ist danach eine im Vergleich sehr kostengünstige Hilfe zur Erziehung. Andere Hilfen zur Erziehung kosten nach Angaben der BKE durchschnittlich:

- Sozialpädagogische Familienhilfe ca. DM 20 000,-;
- Erziehungsbeistandschaft ca. DM 30 000,-;
- Heimaufenthalt DM 80 000,-.

Solche Vergleiche sind nicht unproblematisch, denn sie erzeugen eine Konkurrenz, die es nach den Bestimmungen des KJHG nicht geben sollte. Jede Hilfe zur Erziehung hat ihren Stellenwert und muß gewährt werden, wenn sie geeignet und notwendig ist (§ 27 KJHG). Die Beispiele können aber verdeutlichen, daß Erziehungsberatung im Hinblick auf Kostenqualität einen guten Stand in der öffentlichen Diskussion haben kann.

## 6.3 Wirksamkeit von Erziehungsberatung

Zur Frage der Wirksamkeit haben wir bereits eingangs festgestellt, daß ihre Messung nicht unerheblichen Schwierigkeiten unterworfen ist. Auf der einen Seite liegt es nahe, sich an den Standards und Vorgehensweisen der Psychotherapieforschung zu orientieren. Andererseits gilt es, die Zielsetzungen des KJHG als gesetzliche Grundlage zu beachten. Das KJHG macht dabei durchaus einige hilfreiche Vorgaben, die zur Bestimmung der Wege zur Messung der Wirksamkeit von Erziehungsberatung von Bedeutung sind. Zum einen stellt das Gesetz die Person des Hilfesuchenden in den Mittelpunkt. Seine subjektive Bewertung, ob die Hilfe aus seiner Sicht erfolgreich war oder nicht,



ist damit zentral. Gleichzeitig verlangt das Gesetz eine fachliche Bewertung, die im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte gegeben werden soll. Die Frage der Wirksamkeit von Erziehungsberatung als Leistung der Jugendhilfe stellt sich damit mindestens aus drei Perspektiven, die in sich weiter ausdifferenziert werden können und miteinander (circulär) in Beziehung gesetzt werden müssen:

- die Perspektive des Systems der Ratsuchenden (differenziert nach Kind- und Eltern bzw. Mutter- und Vaterperspektive),
- die Perspektive des Systems der Beratungsstelle bzw. ihre fachliche Bewertung,
- die Perspektive von Systemen außerhalb der Beratungsstelle, die entweder in den Beratungsprozeß eingebunden sind oder von seinen Ergebnissen mitbetroffen sind.

Zur näheren Operationalisierung der Ergebnisqualität schlägt Lenz folgende Kriterien vor: Kommunikation und Diskursfähigkeit, Alltags- und Lebenswelttransfer, Ressourcenaktivierung, Problembewältigung, Klärung und Zufriedenheit der Klientinnen bzw. Klienten (Lenz 1998, S. 128f.). Hierzu müssen freilich Meßinstrumente entwickelt werden. In der Praxis der Erziehungsberatung gibt es bislang überwiegend Befragungen zur Zufriedenheit und Befragungen, ob die Ratsuchenden den Eindruck hatten, daß ihre Probleme, wegen denen sie sich angemeldet hatten, geklärt werden konnten. Entsprechende Untersuchungen stützen sich überwiegend auf Befragungen von relativ kleinen Populationen und ergeben folgendes Bild:

- die Ratsuchenden sind mit den Ergebnissen der Beratungsgespräche überwiegend zufrieden bis sehr zufrieden;
- die Störung hat sich zu großen Teilen gebessert bis deutlich gebessert;
- die Ratsuchenden sind teilweise auch dann zufrieden, wenn sich die Störungen nicht gebessert hatten. Sie profitieren offensichtlich auf anderen Ebenen (z.B. Einsichten, Kommunikationsstil und Familienklima)(vgl. zusammenfassend Hundsatz 1995).
- Kinder scheinen den Beratungserfolg zwar skeptischer einzuschätzen (Höfer u. Straus 1991; Lenz 1999), können aber durchaus von der erfolgten Unterstützung profitieren (Lenz 2000; Nitsch 1999).
- Einige Untersuchungen zur Zufriedenheit der Beraterinnen und Berater signalisieren eher eine größere Skepsis der Experten bzw. deren Eindruck, daß nur Teilbereiche der Problematik in der Beratung gelöst worden sind. Sie sind damit ein Hinweis auf deren kritische Einstellung und ein Beleg dafür, daß die Ergebnisse nicht im Sinne der Erwünschtheit zustande gekommen sind (z.B. Höfer u. Straus 1991).
- Kaisen (1996) zeigte die große Bedeutung von Vorerwartungen für den Beratungserfolg auf und damit die Notwendigkeit ihrer präzisen Abklärung.

Weiterführende Untersuchungen über das unterschiedliche Erleben von Kindern, Müttern und Vätern ebenso wie über spezifische Wirkfaktoren in der Beratung fehlen überwiegend noch (s. z.B. Jakob 1996).

Eine Einschätzung der Wirksamkeit gibt auch der in der gesetzlich vorgeschriebenen Statistik erfaßte Beendigungsgrund der Beratung. Von den 1993 erfaßten Beratungen wurden 72,4% einvernehmlich (in der Beratungsstelle) beendet. Bei 19,5% der Beratungen wurde in einer Frist von mindestens sechs Monaten keine Beratung mehr wahrgenommen. In diesem Prozentsatz sind „Abbrüche“ enthalten, aber auch solche



Fälle, bei denen das Ende der Beratung offen blieb. Bei 8,1% der beendeten Beratungen erfolgte eine Weiterverweisung an andere Einrichtungen (Menne 1996, S. 231). Diese Zahlen signalisieren zweierlei. Wenn über 70% der Beratungen einvernehmlich in der Beratungsstelle abgeschlossen werden können, ist dies eine weitere Bestätigung der Wirksamkeit von Erziehungsberatung. Außerdem wird belegt, daß Erziehungsberatungsstellen von dem weit überwiegenden Teil der Bevölkerung als die Einrichtung wahrgenommen wird, die ihnen genau die Hilfe erbringen kann, die sie auch benötigen. Eine zwischengeschaltete Zuweisungsinstanz ist demnach nicht erforderlich und würde den offenen Zugang nur unnötig einschränken. Der offene und niederschwellige Zugang zur Erziehungsberatung hat sich bewährt und entspricht der realen Praxis.

## 7 Qualitätssicherung – ein kontinuierlicher Prozeß

Qualitätssicherung ist, wie die vorangestellten Ausführungen zeigen konnten, kein rein technischer Prozeß. Qualitätssicherung ist wesentlich mit einer Grundhaltung verbunden, die die Erziehungsberatung braucht, um auch den zukünftigen Anforderungen gerecht zu werden. Letztlich scheint es auf das anzukommen, was Thiersch die Bereitschaft zum offenen Diskurs nennt. Qualitätssicherung setzt die Fähigkeit voraus, Vertrautes in Frage zu stellen und Unsicherheiten und Ambivalenzen auszuhalten. Dies bedeutet ein ständiges Abwägen, Aushandeln und Klären in einem kommunikativen Prozeß (Thiersch 1990, S. 133) und eine hohe Bereitschaft zur inneren und äußeren Offenheit.

In diesem Sinne kommt es weniger auf die Etablierung eines Systems mit festen Qualitätsstandards an, sondern auf die Fähigkeit, einen offenen Entwicklungsprozeß zu gestalten. Offenheit heißt in diesem Zusammenhang die Bereitschaft zur Auseinandersetzung auf vielen unterschiedlichen Ebenen. Es geht um den Diskurs mit den von außen gestellten Anforderungen, mit den Erwartungen der Ratsuchenden und mit den Positionen innerhalb der Beratungsstelle. Dies setzt voraus, daß sich die Mitglieder des Teams der Erziehungsberatungsstelle als Teil ihres Umfelds verstehen und sich mit diesem auseinandersetzen. Offenheit schließt dabei die kritische Auseinandersetzung ein, nämlich die Bereitschaft, den anderen Widerspruch und Konflikte zuzumuten ebenso wie sich selbst. Es geht darum, sich bewußt und kritisch mit allen Rahmenbedingungen auseinander zu setzen, sich zu überprüfen und sich messen zu lassen, um hieraus das Konzept und das konkrete Beratungshandeln kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Dieses Programm ist strapaziös, bedeutet es doch, die eigene Arbeit immer wieder in Frage zu stellen, Suchprozesse zu initiieren und mit der Unsicherheit zu leben, daß der eingeschlagene Weg erneut verändert werden muß. Es bedeutet, sich Kritik und Mißtrauen auszusetzen, die Bereitschaft Fehler einzugestehen, und was oft noch schwieriger ist, anderen offen kritisch zu begegnen. Diese Suche und die Bereitschaft zur Verunsicherung muß dabei in einer ständigen Balance gehalten werden mit der Fähigkeit zu pragmatischem Handeln, denn in der Beratungsarbeit müssen sowohl auf der individuellen Beratungsebene als auch im institutionellen Kontext Rahmenbedin-

gungen geschaffen, Standards gesetzt und Entscheidungen getroffen werden, gleichzeitig wissend, daß sie zu einem späteren Zeitpunkt wieder verworfen werden können. Es gilt also eine Identität zu finden und diese gleichzeitig wieder zu verändern bzw. weiterzuentwickeln (vgl. Grotensohn 1987).

Hierfür ist ein Klima erforderlich, in dem die Weiterentwicklung der Erziehungsberatungsstelle im Sinne eines kontinuierlichen Prozesses erst möglich wird. Dies ist nur bei bewußter Identifikation aller Beteiligten mit den genannten Zielen zu erreichen. Zu Recht weisen denn auch die meisten Autorinnen und Autoren darauf hin, daß Qualitätssicherung die breite Unterstützung von Team, Leitung und Träger braucht und nur über Partizipation möglich ist (Starke 1998; Straus 1998b) und auf diesem Wege zugleich zur Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beitragen kann (Meinhold 1998, S. 52) – eine besondere Herausforderung an die Personalführung (Strotmann 1998, S. 26).

## Literatur

- Alter, K.; Menne, K. (1988): Einleitung. In: Menne, K.; Alter, K. (Hg.): Familie in der Krise. Weinheim: Juventa.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (BKE)(1994): Hinweise zu den Tätigkeitsanteilen in Erziehungsberatungsstellen. Informationen für Erziehungsberatungsstellen 3, 8-9.
- BKE (1995b): Hinweise der BKE zu Kapazitäten und Kosten von Erziehungsberatungsstellen. Informationen für Erziehungsberatungsstellen 3, 3-8.
- BKE (1996): Produkt Beratung. Materialien zur outputorientierten Steuerung in der Jugendhilfe. Fürth: Eigenverlag.
- BKE (1998): Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern. Informationen für Erziehungsberatungsstellen 1, 6-10.
- Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (1990), (BMJFFG): Achter Jugendbericht. Bericht über die Bestrebungen und Leistungen der Jugendhilfe. Bonn.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)(1998): Bericht über die Lebenssituation von Kindern und die Leistungen der Kinderhilfen in Deutschland – Zehnter Kinder- und Jugendbericht. Bonn.
- Cremer, H.; Brusten, M. (1976): Erziehungsberatung nach medizinischem Modell? Zur Kritik eines statistischen Erhebungsbogens. Neue Praxis 6(1): 39-51.
- Doppler, K.; Lauterburg, C. (1998): Change-Management. Den Unternehmenswandel gestalten. Frankfurt: Campus (7. Aufl.).
- Ehrhardt, K.J. (1989): Sind Erziehungsberatungsstellen mittelschichtorientiert? Konsequenzen für die psychosoziale Planung. Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie 38: 329-335.
- Erziehungsberatungsstelle Kerpen (1996): Katalog der Leistungsbeschreibungen. In: BKE (1996): Produkt Beratung. Fürth: Eigenverlag.
- Feldmann-Bange, G.; Specht, F. (1986): Psychotherapie in Erziehungsberatungsstellen. Stellungnahme der BKE zum Editorial von Peter Strunk. Zeitschrift für Kinder- und Jugendpsychiatrie 14: 341-345.
- Grotensohn, H. (1987): Die Bedeutung des Konzepts in der psychologischen Beratung. Wege zum Menschen 39(3): 132-138.
- Grundsätze für die einheitliche Gestaltung der Richtlinien der Länder für die Förderung von Erziehungsberatungsstellen. Die für die Jugendhilfe zuständigen Senatoren und Minister der Länder (1973). In: Spittler, H.D.; Specht, F. (1984)(Hg.): Basistexte und Materialien zur Erziehungs- und Familienberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Haid-Loh, A. (1996): Wozu Eulen nach Athen tragen? Informationen für Erziehungsberatungsstellen 3, 10-13.

- Höfer, R.; Straus, F. (1991): Familienberatung – aus der Sicht ihrer Klienten. Zur Perspektive der Erfolgsmessung. In: Presting, G. (Hg.): Erziehungs- und Familienberatung. Untersuchungen zu Entwicklung, Inanspruchnahme und Perspektiven. Weinheim: Juventa.
- Hofer, M.; Papastefanou, C. (1996): Theoriebestände für pädagogisch-psychologisches Beratungshandeln. In: Hofer, M.; Wild, E.; Pikowsky, B. (Hg.): Pädagogisch-Psychologische Berufsfelder. Beratung zwischen Theorie und Praxis. Bern: Huber.
- Hundsatz, A. (1991): Methoden und Konzeptentwicklung in den Psychologischen Beratungsstellen. Praxis für Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie 40(2): 55-61.
- Hundsatz, A. (1995): Die Erziehungsberatung. Weinheim: Juventa.
- Hundsatz, A. (1996): Jugendhilfeplanung in der Erziehungsberatung. In: Menne, K.; Cremer, H.; Hundsatz, A. (Hg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung, Bd. 2. Weinheim: Juventa.
- Hundsatz, A. (1997): Erziehungs- und Familienberatung 1996. Aktuelle Entwicklungen und Perspektiven in Baden-Württemberg. LAG Nachrichten Baden-Württemberg 1, 3-11.
- Hundsatz, A. (1998): Beratung, Psychotherapie oder Psychologische Beratung? Zum Profil therapeutischer Arbeit in der Erziehungsberatung. Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie 47(3): 157-173.
- Hurrelmann, K. (1995): Lebensphase Jugend. Chancen und Risiken für eine gesunde Persönlichkeitsentwicklung. In: Hundsatz, A.; Klug, H.-P.; Schilling, H. (Hg.): Beratung für Jugendliche. Lebenswelten, Problemfelder, Beratungskonzepte. Weinheim: Juventa.
- Isselhorst, R. (1996): Ein Modell für die Zukunft? Perspektiven der outputorientierten Steuerung in der Jugendhilfe. In: BKE (Hg): Produkt Beratung. Fürth: Eigenverlag.
- Jakob, B. (1996): Katamnestiche Untersuchungen zur Wirksamkeit von Erziehungsberatung. In: Menne, K.; Cremer, H.; Hundsatz, A. (Hg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung, Bd. 2, Weinheim: Juventa.
- KGSt (1994): Outputorientierte Steuerung der Jugendhilfe. Bericht 9/1994. Köln.
- KGSt (1995): Aufbauorganisation in der Jugendhilfe. Bericht Nr. 3/1995. Köln.
- KGSt (1996): Integrierte Fach- und Ressourcenplanung in der Jugendhilfe. Bericht 3/1996. Köln.
- KGSt (1998): Kontraktmanagement zwischen öffentlichen und freien Trägern in der Jugendhilfe. Bericht 12/1998. Köln.
- Kurz-Adam, M. (1995): Modernisierung von innen? Wie der gesellschaftliche Wandel die Beratungsarbeit erreicht. In: Kurz-Adam, M.; Post, I. (Hg.): Erziehungsberatung und Wandel der Familie. Opladen: Leske + Budrich.
- Kurz-Adam, M. (1997): Selbstbewußte Unordnung. Vom Umgang mit der Vielfalt in der Beratungsarbeit. In: Marschner, L. (Hg.): Beratung im Wandel. Mainz: Grünewald.
- Lenz, A.; Gmür, W. (1996): Qualitätsmanagement in der Beratung. Weiterentwicklung durch Evaluation. In: BKE (Hg): Produkt Beratung. Fürth: Eigenverlag.
- Lenz, A. (1998): Evaluation und Qualitätssicherung in der Erziehungsberatung. In: Menne, K. (Hg.): Qualität in Beratung und Therapie. Weinheim und München: Juventa.
- Lenz, A. (2000): Perspektiven der Kinder in der Erziehungs- und Familienberatung. In: Hundsatz, A.; Menne, K. (Hg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung, Band 4 (im Druck).
- Meinhold, M. (1998): Qualitätssicherung in der Sozialen Arbeit. In: Menne, K. (Hg.): Qualität in Beratung und Therapie. Weinheim: Juventa.
- Menne, K. (1994): Stichworte zur Psychotherapie in Erziehungsberatungsstellen (unveröffentl. Manusk.).
- Menne, K. (1996): Erziehungsberatung 1993. Ratsuchende und Einrichtungen. In: Menne, K.; Cremer, H.; Hundsatz, A. (Hg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung, Bd. 2, Weinheim: Juventa.
- Menne, K. (1998): Qualitätsmerkmale und Kennziffern in der Erziehungs- und Familienberatung. In: Menne, K. (Hg.): Qualität in Beratung und Therapie. Weinheim: Juventa.
- Müller, B. (1996): Qualitätskriterien für das Produkt Beratung. Thesen zu Grenzen und Gefahren der outputorientierten Steuerung. In: BKE (Hg): Produkt Beratung. Fürth: Eigenverlag.
- Nitsch, R. (1999): Eltern und Kinder geben Feedback. Ergebnisse katamnestiche Befragungen und ihr Stellenwert in der Evaluation von Erziehungsberatung. In: Hundsatz, A.; Menne, K.; Cremer, H. (Hg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung, Bd. 3, Weinheim: Juventa.
- Presting, G. (1991): Zur Geschichte der institutionellen Erziehungsberatung nach dem Zweiten Weltkrieg. Entwicklung struktureller Bedingungen und Arbeitsweisen. In: Presting, G. (Hg.): Erziehungs- und Familienberatung. Untersuchungen zur Entwicklung, Inanspruchnahme und Perspektiven. Weinheim: Juventa.

- Reiter-Theil, S.; Eich, H.; Reiter, L. (1993): Der ethische Status des Kindes in der Familien- und Kinderpsychotherapie. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie* 42(1): 14-20.
- Reiter, L.; Reiter-Theil, S.; Eich, H. (1994): Der ethische Status des Kindes in der Familientherapie und systemischen Therapie – Antwort auf Kritik. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie* 43(10): 379-382.
- Roessler, I. (1998): Zur Konzeptqualität. In: Dietzfelbinger, M.; Haid-Loh, A. (Hg): *Qualitätsentwicklung. Eine Option für Güte. Qualitätsmanagement in Psychologischen Beratungsstellen evangelischer Träger*, Bd 1. Berlin (Eigenverlag).
- Schrödter, W. (1992): Gutachten „Regeln des fachlichen Könnens in der psychosozialen Beratung“. *Wege zum Menschen* 44: 351-371.
- Specht, F. (1993): Zu den Regeln des fachlichen Könnens in der psychosozialen Beratung von Kindern, Jugendlichen und Eltern. *Praxis für Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie* 42: 113-124.
- Starke, E. (1998): Qualitätsmanagement als Teamaufgabe. In: Dietzfelbinger, M.; Haid-Loh, A. (Hg): *Qualitätsentwicklung. Eine Option für Güte. Qualitätsmanagement in Psychologischen Beratungsstellen evangelischer Träger*, Bd 2. Berlin (Eigenverlag).
- Straus, F. (1998a): Qualitätsmanagement in der Erziehungsberatung. In: Körner, W.; Hörmann, G. (Hg): *Handbuch der Erziehungsberatung*, Bd. 1. Göttingen: Hogrefe.
- Straus, F. (1998b): Die Rolle von Leitung und Träger in Qualitätssicherungs-Prozessen. In: Dietzfelbinger, M.; Haid-Loh, A. (Hg): *Qualitätsentwicklung-Eine Option für Güte*, Bd 1, Berlin (Eigenverlag).
- Strotmann, W. (1988): Qualitäts- und Prozeßmanagement im Beratungsgeschäft. In: Menne, K. (Hg.): *Qualität in Beratung und Therapie*. Weinheim und München: Juventa.
- Thiersch, H. (1990): Zur geheimen Moral der Beratung. In: Brunner, E.J.; Schönig, W. (Hg.): *Theorie und Praxis der Beratung*. Freiburg: Lambertus.

Anschrift des Verfassers: Dr. Andreas Hundsalz, Psychologische Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern, K 1, 7-13, 68159 Mannheim.